



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Satisfacción por la calidad de atención y su relación
con el tiempo de espera en los usuarios externos del
Instituto Nacional de Oftalmología – 2016**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Rocío del Pilar BERNEDO ESPINOZA

ASESOR

Edna RAMÍREZ MIRANDA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Bernedo R. Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología – 2016 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2017.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado
Sección Maestría

Presidente

ACTA DE GRADO DE MAGISTER

2-3/N

1012

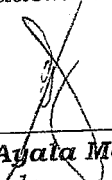
54-1


2 B

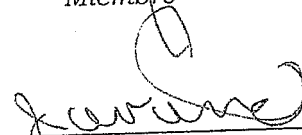
13.X.

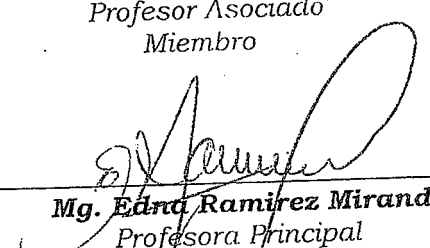
En la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete siendo las 03.00pm, bajo la presidencia del Dr. Miguel Angel Vera Flores con la asistencia de los Profesores: Mg. Ronald Espiritú Ayala Mendiivil (Miembro), Mg. Ricardo Aldo Lama Morales (Miembro), Mg. Javier Roger Raúl Vargas Herrera (Miembro) y la Mg. Edna Ramirez Miranda (Asesor); la postulante al Grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **"SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LOS USUARIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA - 2016"** con el fin de optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **BUENO 15**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** al postulante **ROCIO DEL PILAR BERNEDO ESPINOZA**.


Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 04:30pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.


Mg. Ronald Espiritú Ayala Mendiivil
Profesor Asociado
Miembro


Mg. Ricardo Aldo Lama Morales
Profesor Asociado
Miembro


Mg. Javier Roger Raúl Vargas Herrera
Profesor Auxiliar
Miembro


Mg. Edna Ramirez Miranda
Profesora Principal
Asesora


Dr. Miguel Angel Vera Flores
Profesor Auxiliar
Presidente

RESUMEN

Objetivo. - Determinar la satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología 2016. **Metodología.** - Es un estudio de alcance cuantitativo ya que los datos obtenidos fueron sometidos a interpretaciones estadísticas, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de auto aplicación SERVPERF adaptado y validado y una guía de registro de tiempos. La muestra estuvo constituida por 113 usuarios que acudieron al consultorio y que aceptaron participar en el estudio. **Resultados:** 80,5% se encuentran satisfechos con el respeto a la programación y orden de llegada; 79,6%(90) se encuentran satisfechos con la atención porque inspira confianza, 68.1%(77) se encuentra satisfecho porque la atención es rápida, y 32.7%(37) insatisfechos por la atención en farmacia. 74.31%(84) se encuentran satisfechos en relación a que contestaron dudas respecto a su salud; un 26.5%(30) estuvo insatisfecho porque el personal no es suficiente para informar y orientar.

Conclusiones: La mayoría de los usuarios externos se sintieron “satisfechos” por la calidad de atención en la consulta ambulatoria en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad en el INO. Un menor porcentaje estuvieron “insatisfechos” por demora en la programación de citas, la farmacia no tiene algunos medicamentos, no contestaron dudas sobre su tratamiento y escaso personal para informar y orientar. El tiempo promedio utilizado por el usuario del INO en todo el proceso de consulta externa es de 112 minutos. No se encontró relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Palabras clave: satisfacción con la calidad de atención, tiempo de espera, usuario externo.

ABSTRACT

Objective. - To determine the satisfaction with the quality of care and its relation with the waiting time in external users of the National Institute of Ophthalmology 2016. **Methodology.** - It is a study of quantitative scope since the data obtained were subjected to statistical interpretations, of cross-sectional descriptive correlational design, the instrument used was an internationally validated and adapted SERVPERF self-administered questionnaire, for which it was submitted to a new validation by experts. The sample consisted of 113 users who attended the clinic and who agreed to participate in the study. **Results:** 80.5% are satisfied with respect to the schedule and order of arrival; 79.6% (90) are satisfied with the care because it inspires confidence, 68.1% (77) is satisfied because the care is fast, and 32.7% (37) are dissatisfied with the pharmacy care. 74.31% (84) are satisfied in relation to answering questions regarding their health; 26.5% (30) was dissatisfied because the staff is not enough to inform and guide.

Conclusions: Most of the external users felt "satisfied" by the quality of attention in the ambulatory consultation in the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, tangible aspects and safety in the INO. A smaller percentage were "dissatisfied" due to delay in the scheduling of appointments, the pharmacy does not have some medications, they did not answer doubts about their treatment and scarce personnel to inform and guide. The average time used by the INO user throughout the external consultation process is 112 minutes. No statistically significant relationship was found between both variables.

Key words: satisfaction with quality of care, waiting time, external user.